LE MAG'

VOTRE ESPACE LOCATAIRE FAIT PEAU NEUVE Lancement du budget participatif 2022

Des conseillers numériques pour vous aider





DES ÎLOTS DE FRAÎCHEUR POUR S'ADAPTER AU CLIMAT... Dans le cadre de sa démarche Plan Climat, Elogie-Siemp expérimente plusieurs solutions innovantes pour adapter les espaces extérieurs de ses immeubles aux enjeux du réchauffement climatique. Végétalisation en toiture ou dans les cours, débitumisation et gestion de l'eau de pluie ont été entrepris sur plusieurs adresses. Ils favorisent le confort d'été de nos locataires. Sont concernées les opérations de Cascades (20°), Rataud (5°), Princes (16°), Pyrénées (20°), Charonne (11°) et Murat (16°). Ces deux dernières opérations ont été accompagnées financièrement par la Ville de Paris. D'autres opérations sont à l'étude et seront bientôt déployées...

Sommaire

Édito	4
Actualité Lancement de notre enquête de satisfaction Solidarité avec l'Ukraine Ourcq, un nouvel accueil! Lancement du budget participatif 2022	
Dossier Votre espace locataire fait peau neuve	1
Décryptage Élection des représentants des locataires	1
Le saviez-vous ? Des conseillers numériques pour vous aider	1
Portrait Une femme de terrain à vos côtés !	1
Tous responsables Des champignons de Paris à Paris Mieux manger, mieux consommer Notre premier bilan carbone	1 1 18
À la loupe À vos questions	1

Elogie-Siemp Le Mag'est édité par Elogie-Siemp • 8 boulevard d'Indochine à Paris 19° • RCS Paris B 552 038 200 • Tél.: 01 40 47 55 55 • communication@elogie-siemp.paris • Directrice de la publication : Valérie de Brem • Rédaction et réalisation : Direction de la communication • Maquette : Émeline Alaphilippe • Crédits : Elogie-Siemp,
Cyril Bruneau, Mehrak, Julien Le Mentec Architecte, La Caverne, Pexels, Freepik • Impression : Willaume-Egret • Mai 2022

حکا

ÉPITO

Pour ce dernier numéro avant les vacances d'été, nous vous proposons un magazine qui fait la part belle aux nouveautés!

D'abord le lancement de notre nouvelle enquête de satisfaction auprès des locataires en mai et juin.

Ensuite, notre budget participatif 2022 avec, cette année, quatre résidences retenues et trois thématiques : végétalisation, lien social et embellissement de votre cadre de vie.

Puis, un nouvel Espace Locataire repensé selon les résultats du questionnaire que nous vous avions adressé l'année dernière, avec des fonctionnalités facilitant votre autonomie dans la gestion de votre compte et une navigation plus fluide et intuitive.

Et aussi l'arrivée de conseillers numériques pour vous accompagner dans vos échanges avec nous et vous simplifier l'utilisation du numérique.

Vous ferez aussi la connaissance d'Élodie de Figueiredo, notre plus jeune gardienne.

Enfin, vous découvrirez notre champignonnière située dans le 19° arrondissement et notre engagement pour les commerces d'alimentation durable près de chez vous.

Bonne lecture!



Laurence Patrice Présidente



Valérie de Brem Directrice générale

















LANCEMENT DE NOTRE ENQUÊTE DE SATISFACTION!

Dans le cadre de notre démarche qualité, et dans le but d'améliorer votre satisfaction et votre cadre de vie, un échantillon représentatif de locataires est interrogé chaque année par l'Institut d'études « Règle de 3 ».

Une enquête pour quoi faire?

Mieux connaître votre ressenti sur la qualité de vie dans votre quartier, sur les équipements de votre immeuble et de votre logement, la propreté de votre résidence, le traitement de vos demandes, etc...

Quand?

Cette **enquête annuelle de satisfaction**, commune à Elogie-Siemp, la RIVP et Paris Habitat, est réalisée **du 9 mai au 13 juin**.

Comment ça marche?

Un échantillon représentatif de 10 % du total des locataires est établi selon plusieurs critères (agence de rattachement, ancienneté dans le logement, etc.). Ce sont 2 900 locataires qui sont contactés par téléphone durant cette période pour répondre à un questionnaire.

Et après?

Nous pourrons, grâce aux **réponses et appréciations** apportées lors de cet
échange, mesurer votre satisfaction et
identifier les actions à mener pour continuer
à **améliorer notre qualité de service**.







SOLIDARITÉ AVEC L'UKRAINE!

Depuis le début de l'invasion de l'Ukraine, les bailleurs sociaux se mobilisent avec le CASP et la Ville de Paris. Comment ? En proposant à ceux qui le souhaitent d'accueillir une personne, un couple ou une famille de réfugiés.

Comment ce dispositif est-il encadré?

Ces cohabitations solidaires sont accompagnées par les équipes du Centre d'Action Sociale Protestant (CASP), association reconnue dans l'accueil des réfugiés.

Quelles sont les conditions d'accueil ?

Il faut avoir une ou plusieurs chambres disponibles pour accueillir dans de bonnes conditions.

Qui couvre les frais?

La démarche étant solidaire et sociale, aucune compensation financière n'est prévue. En termes de responsabilité locative, c'est votre assurance habitation qui fera foi.

Vous voulez vous investir auprès des réfugiés sous d'autres formes ?

Contactez l'association par mail à : parrainageukraine@casp.asso.fr

Comment se fait le lien avec la personne ou la famille accueillie?

Le CASP vous rencontre, identifie les réfugiés, organise votre mise en relation et assure le suivi des démarches. Une rencontre préalable a lieu afin que l'accueillant comme l'accueilli puissent vérifier les conditions de leur future cohabitation.

Que se passe-t-il en cas de problème durant la période d'hébergement?

Tout au long de cette période, un référent du CASP est à votre écoute avec des interprètes, si nécessaire. Si un problème survient, et à votre demande, le CASP pourra arrêter l'hébergement.

Comment se porter volontaire?

Envoyez vos coordonnées par mail à : solidarite.refugies@elogie-siemp.paris.
Un conseiller d'Elogie-Siemp vous rappellera pour répondre à vos questions et faire le lien avec le CASP.

OURCQ, UN NOUVEL ACCUEIL!

Savez-vous que nos deux agences de la Direction Territoriale Nord qui gérent le patrimoine du 8°, 9°, 19° et 17°, 18° arrondissements, ont déménagé?



Depuis le 21 février, toujours dans le but d'améliorer votre qualité de service et votre satisfaction, les équipes de proximité de vos deux agences situées au 2, rue Paul Laurent à Paris 19^e, se sont installées sur un nouveau site.

Aujourd'hui, elles vous accueillent au **29, rue de l'Ourcq à Paris 19**^e.

Aucun changement pour les horaires d'ouverture ou pour joindre les équipes!

- → Les bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et sur rendez-vous de 14h00 à 16h30.
- → Les numéros de téléphone de vos interlocuteurs restent inchangés ainsi que le numéro unique pour votre Service Relations Locataires :

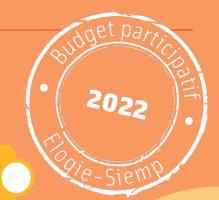
Elogie-Siemp Contact au 01 40 47 55 55.

À très bientôt!



LANCEMENT DU BUDGET PARTICIPATIF 2022

Pour cette cinquième édition, quatre résidences ont été choisies. Suivez le guide!



Les adresses concernées

- → Paris 20°: 25, 27, 29, 33, 35, rue des Cascades et 26, 30, rue de la Mare
- → Paris 19^e: 19, 21, 23, rue Mathis et 30, 32, 34, rue Archereau
- → Paris 14^e: 32, 36, rue de l'Ouest et 8, 10 rue du Texe
- → Paris 12^e: 3, passage Stinville et 29, rue Montgallet

Les trois thématiques retenues

- → Végétalisation et développement durable
- → Lien social et solidarité
- → Cadre de vie et travaux



Besoin d'aide?

→ Pour vous accompagner, des portes à portes et atelier seront organisés par l'association Voix Publique. Selon votre besoin, vous pourrez être accompagnés pour réfléchir à un projet pour votre résidence, définir ses contours et l'inscrire sur le site du budget participatif.

Le règlement

- → Tous les locataires de plus de 15 ans des résidences retenues pourront déposer un projet dans la limite de deux dépôts de projet par fouer.
- → Les projets doivent répondre à, au moins, une des thématiques.
- → Le coût de réalisation d'un projet ne doit pas dépasser 10 000 €.
- → Les projets doivent être réalisables et détaillés pour être analysés par les équipes d'Elogie-Siemp.
- → Les projets doivent aller dans le sens de l'intérêt collectif, viser à l'amélioration du cadre de vie et au renforcement des solidarités et du lien social au sein des résidences qu'ils concernent.

Au moment de la mise en œuvre des projets lauréats, les locataires devront se mobiliser et participer à la réalisation du projet avec les équipes d'Elogie-Siemp.

Les étapes

→ 1er mai au 15 juin - Dépôt des projets

Déposez votre projet auprès de votre gardien ou gardienne aux horaires d'ouverture de la loge ou sur le site internet : **www.budgetparticipatif.elogie-siemp.paris**.

→ Du 16 juin au 4 septembre - Analyse et sélection des projets soumis au vote

Les équipes d'Elogie-Siemp analyseront les projets et sélectionneront ceux éligibles pour les soumettre au vote des locataires.

Les projets retenus seront ensuite présentés aux représentants des locataires dans le cadre des instances de concertation locative (CCLP).

→ Du 5 au 27 septembre - Vote des locataires

Les projets retenus seront rendus publics sur le site internet dédié. Vous aurez la possibilité de voter pour votre projet préféré.

→ 30 septembre – Annonce des lauréats

Les lauréats seront annoncés sur le site internet **www.budgetparticipatif.elogie-siemp.paris** et affichés dans le hall de votre immeuble.

→ À partir de 2023

Les projets lauréats seront mis en œuvre.



Pour aller plus loin:

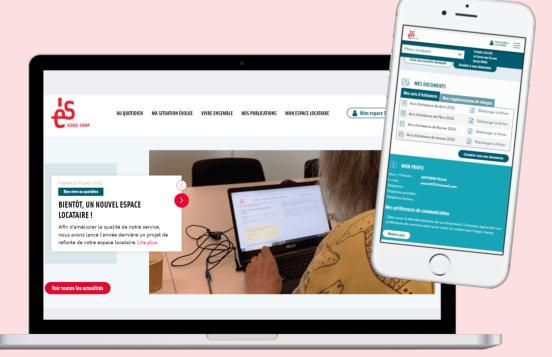
www.budgetparticipatif.elogie-siemp.paris et l'affichage dans vos halls



VOTRE ESPACE LOCATAIRE FAIT PEAU NEUVE!

Au cœur de la transformation numérique d'Elogie-Siemp, il y a la qualité de service rendu à ses locataires. À compter du 16 mai, vous allez découvrir un Espace Locataire métamorphosé, plus beau, plus pratique et plus complet!

Le suivi de vos demandes, des informations plus complètes et personnalisables en fonction de votre adresse, des fonctionnalités pour plus d'autonomie dans la gestion de votre compte au quotidien et une navigation plus fluide et intuitive.



À partir du 16 mai

- → Une organisation des informations en fonction de vos besoins :
- « Au quotidien », « Ma situation évolue », « Vivre ensemble »,
- « Nos publications » et « Mon espace locataire » avec des contenus actualisés et enrichis.
- → Un suivi plus efficace de la gestion de vos demandes grâce à la visualisation de l'avancée de leur traitement et de leur historique.
- → Des documents personnalisés en fonction de votre adresse.
- → Une liste à jour de vos interlocuteurs Elogie-Siemp :

| Gardien, gardienne | Chargé(e) de clientèle | Responsable de secteur | Adresse de l'agence

→ Un paiement en ligne facilité et plus fluide.



Au second semestre 2022

- → La mise en place de liens vers d'autres services : releveurs d'eau, aides, dématérialisation des autorisations de prélèvement, enquêtes réglementaires.
- → La mise à disposition de nouveaux documents : bail, états des lieux, diagnostics, avenants, etc.
- → Des alertes sur votre immeuble : panne d'ascenseur, intervention dans la résidence.
- → Une application mobile avec des notifications.

Et toujours

- → Un espace public ouvert à tous avec des informations pratiques.
- → Un espace connecté pour accéder aux informations personnalisées.
- → La possibilité de payer en ligne par carte bancaire.
- → Le suivi de votre compte locataire (copie des avis d'échéance sur 36 mois, décompte individuel de charges, liste des locations, opérations en cours).
- → Le dépôt d'une demande avec sa prise en compte par Elogie-Siemp Contact et la possibilité de déposer des documents associés.
- → La gestion des choix liés à la dématérialisation de vos documents



ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

L'élection de vos représentants au Conseil d'Administration d'Elogie-Siemp se déroulera en décembre 2022.

Elogie-Siemp est une EPL (Entreprise Publique Locale) dont l'objet social est la gestion et la production de logements sociaux. Conformément à la règlementation (Art L 481-6 du CCH), notre Conseil d'Administration prévoit deux sièges pour les représentants des locataires.

Les représentants élus siègent durant 4 ans au Conseil d'Administration et disposent également d'un siège au sein des Commissions d'Attribution de Logements qui attribuent chaque semaine les logements sur proposition des réservataires (Ville de Paris, État, Action Logement, ...).

Qui vote ? Qui peut se présenter ?

Ces élections concernent uniquement les locataires des logements « conventionnés », c'est-à-dire des logements sociaux. C'est le statut du logement qui fait foi et non le bail en lui-même. Un logement = une voix! Les listes doivent être présentées obligatoirement par les associations affiliées à une organisation siègeant à la Commission Nationale de Concertation, au Conseil National de l'Habitat ou au Conseil National de la Consommation.

Et le Plan de Concertation Locative dans tout cela?

Les résultats qui seront obtenus par chacune des listes conditionneront les modalités pratiques et financières de mise en œuvre du Plan de Concertation Locative. En effet, les subventions de fonctionnement annuelles sont versées au prorata des résultats et le vote des accords collectifs de patrimoine se font en fonction du pourcentage des voix obtenues lors des dernières élections.







Le mot de notre Présidente

« La présence des représentants des locataires au sein du Conseil d'Administration est un élément fondamental dans la culture et dans l'histoire du logement social.

Les représentants, tout comme les élus et les représentants de la Banque des Territoires et d'Action Logement, participent ainsi à la vie de l'entreprise et peuvent exprimer leur point de vue sur notre fonctionnement et sur les attentes des locataires. Il faut voter, c'est important! »

Laurence PATRICE, Présidente d'Elogie-Siemp



DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES POUR VOUS AIDER

L'informatique n'est pas votre fort? L'Espace Locataire vous semble compliqué à utiliser pour vos démarches? Pas de panique: Jérémy Morelle et Thomas Rampnoux sont là pour vous aider. Ce sont vos conseillers numériques. Leur mission?

Faciliter vos échanges avec Elogie-Siemp...

esaviel-vous,

- → En découvrant le site internet d'Elogie-Siemp.
- → En vous sensibilisant au TOTEM, la borne numérique située en agence, pour pouvoir payer en ligne votre loyer.
- → En apprenant à utiliser l'Espace Locataire pour envoyer un mail avec une pièce jointe, payer en ligne ou faire une réclamation, etc.
- → En repérant et détruisant les mails délictueux.

...Et plus largement simplifier votre utilisation du numérique

→ En apprenant comment fonctionnent votre ordinateur et votre téléphone portable : allumage, envoi d'un SMS, consultation de la messagerie audio, installation d'une application, prise d'une capture d'écran, etc.

- → En créant une adresse mail et en choisissant un mode de stockage de vos documents en ligne, etc.
- → En suivant votre consommation d'eau, de gaz et d'électricité sur l'interface des distributeurs.
- → En accédant aux plateformes administratives et à leurs fonctionnalités pour être autonome dans vos démarches administratives : CAF, Améli, ...

Vous serez informés, par voie d'affichage dans vos halls d'immeuble et dans vos agences, des formations qu'ils vous proposeront en fonction de vos besoins et de votre niveau. N'hésitez pas à faire appel à eux!



UNE FEMME DE TERRAIN À VOS CÔTÉS!

Ils vous accompagnent au quotidien et veillent à votre cadre de vie : ce sont vos gardiens et gardiennes. Faisons connaissance avec Élodie de Figueiredo, la plus jeune d'entre eux.

Vous avez 22 ans, comment êtes-vous devenue gardienne ?

Élodie de Figueiredo: Après un BTS en négociation et digitalisation de la relation client, j'ai accepté un poste de remplaçante pour 5 mois. Puis un poste en CDI s'est libéré il y a un an. Je m'entendais bien avec ma responsable, alors j'ai saisi ma chance. Je gère aujourd'hui 5 immeubles et 109 logements.

Que diriez-vous de votre métier?

É. de F.: Qu'il a beaucoup changé. On est loin du cliché: « être gardien, c'est faire le ménage, distribuer le courrier et papoter avec les locataires ». Je m'occupe toujours de l'entretien, mais je résous aussi des problèmes techniques. L'informatique est devenu plus important, cela facilite mes échanges avec mes locataires et mes collègues d'Elogie-Siemp.



Qu'attendent de vous vos locataires?

É. de F. :De la réactivité et du suivi! Je suis leur premier

interlocuteur, alors ce qui compte, c'est la confiance. Dans l'immeuble, chacun aussi se confie, notamment les personnes âgées.

Avez-vous rencontré des difficultés avec quelques-uns ?

É. de F.: Pas particulièrement. Ils sont respectueux et bienveillants, même si certains comprennent mal que je ne sois pas toujours présente dans ma loge! Et malheureusement, il y a parfois des incivilités, dans les locaux poubelles, malgré les affiches et les rappels à l'ordre.

Qu'aimeriez-vous que l'on retienne de vous ?

É. de F.: Que je suis une femme de terrain qui aime bouger et aller à la rencontre des autres et particulièrement de mes locataires!







DES CHAMPIGNONS DE PARIS À PARIS!

Savez-vous que des champignons de Paris sont produits dans l'un de nos parkings du 19^e arrondissement ?

Cette champignonnière est exploitée par Cycloponics, lauréat de la deuxième édition de l'appel à projet d'agriculture urbaine « les Parisculteurs ». Cette jeune entreprise est spécialisée dans la transformation et la reconversion des souterrains urbains inutilisés.

Ainsi, dans le cadre de son Plan Climat et de son projet stratégique, Elogie-Siemp contribue au développement de l'agriculture urbaine à Paris et valorise son patrimoine en donnant un usage à des espaces non utilisés.

Pour les gourmands :

vous pourrez trouver les champignons à la vente dans les épiceries Miam dans le 19º, ainsi que dans la plupart des Biocoop parisiennes.

MIEUX MANGER, MIEUX CONSOMMER

Épiceries bio, magasins de vente en vrac, coopératives, circuits courts... Ces « nouveaux » modèles de point de vente ont parfois l'image d'enseignes réservées à une clientèle aisée. C'est au contraire une façon de mieux manger, qui peut être accessible et bien meilleure pour la planète.

Le développement des commerces alternatifs est soutenu par la Ville de Paris à travers son projet « alimentation durable et solidaire » qui consiste à promouvoir les projets permettant de rendre les aliments de qualité plus abordables au plus grand nombre.

Les 3 bailleurs sociaux de la Ville (Paris Habitat, Elogie-Siemp, RIVP), en partenariat avec le GIE Paris Commerces, incitent à l'installation de ces types de commerces en pied d'immeubles afin de démocratiser l'alimentation de qualité, créer du lien social, animer les résidences et faciliter la vie au quotidien.

Des atouts plein le panier!

Choisir des produits de saison qui arrivent tout frais de producteurs franciliens, acheter juste le nécessaire avec l'offre en vrac, s'abonner à un panier de fruits et légumes, ce peut être plus intéressant en termes de prix et c'est surtout une logique vertueuse qui contribue à soutenir l'économie locale, à limiter notre impact environnemental et tout simplement à mieux manger!





NOTRE PREMIER BILAN CARBONE

Entretien avec Patrick Coulon, consultant de Sykar Environnement, qui nous a accompagnés dans cette démarche.

À quoi sert un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES), dit Bilan Carbone?

Patrick Coulon: Le BEGES est l'outil indispensable au pilotage d'une démarche visant à connaître puis réduire l'impact carbone de son activité. Accompagné d'un plan de transition, véritable boussole qui guide les actions au quotidien, il cible les principales causes d'impact carbone d'une entreprise et l'aide à définir sa stratégie pour réduire ses émissions et atteindre ses objectifs.

Justement, qu'est ce qui entre en compte dans l'empreinte carbone d'Elogie-Siemp?

P. C.: L'empreinte carbone d'Elogie-Siemp reflète son patrimoine et son activité. L'ampleur de son patrimoine immobilier implique des consommations énergétiques importantes liées au chauffage et à la production d'eau chaude. Cela se traduit donc par de fortes émissions de CO.

Ensuite, son cœur de métier est l'entretien et le développement du patrimoine. Ceux-ci engagent la mise en œuvre de matériaux, des déplacements nombreux et réguliers de prestataires, ainsi que des consommations énergétiques liées.



À retenir

92 000t de CO éq, dont :

- → 49kt pour l'énergie pour produire l'eau chaude,
- → 43kt liées aux achats de matériaux pour la construction, la réhabilitation et l'entretien de son patrimoine mais aussi, en tant qu'entreprise, ses activités numériques et administratives.

Enfin, est-ce qu'Elogie-Siemp est sur le chemin de la neutralité carbone ?

P. C.: Elogie-Siemp, au regard de son Plan Climat, de celui de la Ville de Paris et des Accords de Paris, s'est fixée des objectifs très ambitieux pour 2030 et 2050. Le plan de transition réalisé en parallèle de ce Bilan Carbone montre que, grâce à sa production de logements très performants et son ambitieux programme de réhabilitations, Elogie-Siemp est sur la bonne voie pour 2030.

On sait que toutes les solutions ne sont pas encore disponibles pour les échéances de 2050 mais je dirais qu'il faut poursuivre sur cette voie et relever deux nouveaux défis :

- → Le développement des énergies renouvelables à grande échelle, moins carbonées.
- → Le travail avec des prestataires d'entretien courant afin qu'ils s'approprient ces objectifs.

Sur ces points, Elogie–Siemp a déjà commencé à y travailler. Il faut capitaliser et poursuivre dans cette voie!

À VOS QUESTIONS



Cette rubrique de votre magazine est consacrée aux questions fréquentes que vous posez aux équipes Elogie-Siemp. Pour ce numéro, nous avons choisi de vous parler de loyer. Chaque mois, vous recevez votre quittance. Comment payer son loyer? Quelques explications.

MON LOYER

Quand dois-je payer mon loyer?

Vous recevez chaque fin de mois votre avis d'échéance récapitulant le montant de votre loyer et de vos charges correspondant au mois écoulé. Ce montant total est exigible entre le 1^{er} et 5 du mois, passé ce délai vous recevrez une relance automatique.

Comment régler mon loyer?

Le prélèvement automatique est le moyen le plus sûr et le plus simple, à programmer depuis votre compte bancaire, il vous permet d'automatiser votre paiement et de partir sereinement en vacances.

Quelle est la différence entre terme échu et à échoir ?

Contrairement au secteur « privé », le logement social facture traditionnellement à terme échu, c'est-à-dire à la fin du mois écoulé. Le loyer de décembre est ainsi facturé fin décembre et non début décembre. Le parc en loyer non

conventionné géré par Elogie-Siemp comportait encore fin 2020 des locataires dont le bail était à terme « à échoir » qui ne bénéficiaient donc pas d'une facturation à terme échu. Par souci d'équité, à l'exception des locataires bénéficiaires de la loi de 48, tous nos locataires sont dorénavant facturés à terme échu

Qu'est-ce qu'un loyer plafond?

Les logements sociaux ou conventionnés font l'objet de la signature d'une convention avec les pouvoirs publics. Cette convention indique le montant du loyer maximum autorisé en fonction du type de logement et de sa superficie. C'est le loyer plafond.

Pourquoi mon loyer est-il supérieur à ce loyer plafond?

Certains immeubles Elogie-Siemp ont fait l'objet d'un conventionnement, c'est-à-dire qu'ils sont devenus des logements sociaux. Ainsi, certains locataires présents avant ce changement et dépassant les plafonds de ressources permettant d'accéder au logement social, peuvent avoir un loyer supérieur au loyer plafond. A tout moment, lorsque leurs revenus baissent, ces locataires peuvent bénéficier de la convention en signant un nouveau bail en se rapprochant de leur agence.

